BELGACOM BIZZ INTERNET PRO & BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED

Client

Raison sociale	_____	Forme juridique	_____
Nom	_____	Prénom	_____
Adresse	_____	N° de téléphone	_____
	_____	R.C.	_____
	_____	N° TVA	_____

Ci-après dénommé "Le Client"

Adresse du raccordement: ……
……
Numéro d'appel du raccordement: ..... / .....

Conditions spécifiques

Service
- ❑ ***BELGACOM BIZZ INTERNET PRO***
- ❑ ***BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED***

* Cochez en fonction de la configuration souhaitée

Type de ligne
- ❑ ***Ligne PSTN ****
- ❑ ***Ligne ISDN ****

Les services BELGACOM BIZZ INTERNET PRO et BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED sont les service de Belgacom assurant une connexion du LAN du Client sur le réseau de télécommunications de Belgacom au moyen de la technologie DSL. Le Client devra fournir une adresse IP sur son LAN qui sera attribuée à l'Equipement de Belgacom. La fourniture du service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO ou BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED implique que le Client dispose d'une adresse IP publique fixe attribuée par un fournisseur de service. L'équipement mis à disposition par Belgacom assure la translation des adresses privées du réseau LAN du Client vers l'adresse IP publique fixe.

Description BELGACOM BIZZ INTERNET PRO

- Le service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO permet d'atteindre un débit maximal non garanti de 30 Mbps en réception (du POP vers le Client) et de 5 Mbps en émission (du Client vers le POP).
- Le LAN du Client ne peut pas disposer de plus de 10 hôtes
- Le nombre de portes TCP est illimité.
  Les portes TCP seront ouvertes et/ou ajustées gratuitement à la demande du client lors de l'installation du service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO et pendant la semaine qui suit cette installation :
  Après la période d'une semaine qui suit l'installation du service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO, l'installation et/ou ajustement des portes seront payants.
- Le volume global de transfer mensuel compris dans le service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO est illimité.
- Le nombre d'adresses e-mail est 8
- Espace web disponible : 50 Mb Unix hosting
- Le prix du service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO comprend la location de l'Equipement.
- L'installation est réalisée par Belgacom.
- Le SLA 'Standard' (veuillez consulter l'Annexe 2) est compris dans le service
- Le 'Software Managed Firewall' est activé d'une manière standardisée (avec la possibilité d'une adaptation unique et personnelle pendant l'installation)

Description BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED

- Le service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED permet d'atteindre un débit maximal non garanti de 30 Mbps en réception (du POP vers le Client) et de 6 Mbps en émission (du Client vers le POP).
- Le LAN du Client ne peut pas disposer de plus de 20 hôtes.
- Le nombre de portes TCP est illimité.
  Les portes TCP seront ouvertes et/ou ajustées gratuitement à la demande du client lors de l'installation du service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED et pendant la semaine qui suit cette installation :
  Après la période d'une semaine qui suit l'installation du service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED, l'installation et/ou ajustement des portes seront payants.
- Le volume global de transfer mensuel compris dans le service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED est illimité.
- Le nombre d'adresses e-mail est 10
- Espace web disponible : 50 Mb
- Le prix du service BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED comprend la location de l'Equipement.
- L'installation est réalisée par Belgacom.
- Le SLA 'Standard' (veuillez consulter l'Annexe 2) est compris dans le service
- Le 'Software Managed Firewall' est activé d'une manière standardisée (avec la possibilité d'une adaptation unique et personnelle pendant l'installation)

Le présent Contrat est composé de l'Acceptable Use Policy, des conditions spécifiques, des conditions générales et des Annexes, chaque document faisant partie intégrante du Contrat. En cas de conflit entre les différentes composantes du Contrat, les documents prévaudront sur base de l'ordre suivant : 1. l'AUP, 2. les conditions spécifiques, 2. les conditions générales; 3. les annexes.

Fait à Bruxelles, le .....……., en deux exemplaires, chaque partie reconnaissant avoir reçu le sien.

Signature (le Client)
Lu et approuvé

Cachet (Belgacom)

CONDITIONS GENERALES

Article 1 Définitions

Accessoires	Désigne les éléments achetés par le Client à Belgacom, tel que la carte Ethernet ou des filtres supplémentaires.
DSL	Désigne la technologie utilisée pour fournir le Service;
AUP	"Acceptable Use Policy", code de conduite applicable au Client utilisant un accès à internet de Belgacom
Contrat	Désigne les conditions spécifiques, les conditions générales, les Annexes;
Equipement	Désigne l'équipement nécessaire à la mise en place du Service, en ce compris les Logiciels.
ISP	Internet Service Provider, FAI (Fournisseur d'accès à Internet)
Logiciels	Désigne l'ensemble des éléments compris dans l'Equipement qui sont protégés par un droit intellectuel, ainsi que toute la documentation remise au Client.
Prix	Désigne le(s) prix dû(s) pour le Service tel que stipulés dans la liste de Prix de Belgacom ;
Réseau	Désigne le réseau de télécommunications qui est utilisé pour la fourniture du Service au Client ;
Service	Désigne indistinctement les différentes déclinaisons du service DSL par lesquels Belgacom met en place et assure la connexion du Client sur son Réseau au moyen de la technologie DSL.

Article 2 Objet

2.1. Belgacom s'engage à fournir au Client, qui accepte, le Service spécifié dans le Contrat. Le Service sera fourni dans le respect des termes et conditions du Contrat.

2.2. Belgacom vend , dans les conditions prévues par le Contrat et à la demande du Client, l'Equipement,et les Accessoires, dans la mesure nécessaire à la fourniture du Service. Selon l'option choisie, Belgacom également installe l'équipement. Belgacom fournira au Client, au moment de la souscription au Service, toutes les instructions et informations nécessaires à la bonne utilisation du Service.

Article 3 Demande d'accès au Service.

3.1 Toute personne désireuse d'obtenir le Service peut en introduire la demande auprès de Belgacom. Le Client enregistrera, en ligne ou dans un point de vente, au moins ses nom et adresse, l'adresse du raccordement au Réseau de Belgacom, le numéro d'appel du raccordement et les prestations faisant l'objet du Contrat.

3.2 Belgacom ne peut refuser d'accéder à la demande du Client, sauf pour l'un des motifs suivants:
a . les installations informatiques du Client et/ou les installations de télécommunications, notamment le Réseau, ne permettent pas ou permettent difficilement la fourniture du Service.

b. le Client ou son mandataire éventuel refuse de s'identifier et d'apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels;

c. le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'une autre convention relative à un service fourni par Belgacom;

3.3 Au cas où le Client n'est pas repris dans la base de données de Belgacom comme client, il ne pourra souscrire au Service qu'en se rendant en personne dans un point de vente de Belgacom.

3.4 Belgacom se réserve le droit de demander au Client de fournir à Belgacom une garantie bancaire irrévocable et inconditionnelle à première demande. A ce fin le Client utilisera le formulaire modèle de garantie bancaire mis à disposition par Belgacom.
Tous les coûts relatifs à la constitution, la conservation et le renouvellement de la garantie bancaire seront subis par le Client.

La garantie bancaire sera valable jusqu'à 30 jours calendriers après la résiliation du Contrat (y compris toute prolongation de la durée initiale mentionée dans le Contrat).

Aucun Service sera fourni par Belgacom tant qu'une garantie bancaire valable n'a pas été émise par la banque du Client et reçue par Belgacom.

Sauf disposition contraire, la non fourniture d'une garantie bancaire valable dans un délai de 30 jours calendriers après la signature du Contrat donnera Belgacom le droit de résilier immédiatement le Contrat. Dans ce cas Belgacom aura le droit d'exiger une indemnité du Client.

Article 4 Obligations du Client

4.1 Les sommes dues au titre du présent Contrat font l'objet de factures adressées au Client.

4.2 Le Client qui quitte ou cède son habitation ou son entreprise sans résilier ou céder son Contrat, reste responsable du paiement des sommes dues à Belgacom et de l'usage du Service.

4.3 Belgacom doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans un des éléments d'identification du Client.

4.4 Sauf s'il est expressément mandaté par Belgacom, il est interdit au Client de modifier l'infrastructure publique de télécommunications, en ce compris le point de terminaison. Il doit se comporter en bon père de famille vis-à-vis des installations de Belgacom qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes. Le Client ne peut perturber le trafic sur le Réseau, ni mettre le Service en péril par son action ou son omission.

4.5 Le Client reconnaît que les Logiciels restent la propriété des tiers et de Belgacom qui sont titulaires des droits intellectuels y afférents, et ceci même en cas de vente de l'Equipement au Client. Par conséquent, le Client n'a qu'une licence d'utilisation sur les Logiciels valable pour toute la durée de protection des Logiciels par des droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas copier les Logiciels à l'exception d'une copie de sauvegarde, à ne pas modifier les Logiciels et à respecter, en outre, toutes les conditions spécifiques de licence qui lui seront communiquées lors de l'installation ou du téléchargement de certains Logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces Logiciels est considéré comme ayant accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.

4.6 Le Client s'engage à utiliser le Service dans le respect des conditions énoncées dans le Contrat et déclare avoir connaissance et accepter les conditions d'utilisation applicables à Internet.

4.7 Les frais que Belgacom doit supporter à la suite d'une infraction du Client aux termes du Contrat sont à charge du Client.

4.8 Le Client déclare avoir pris connaissance du guide d'installation rapide et connaître le fonctionnement du Service. Le mot de passe et le code d'accès nécessaires pour la connexion du Client vers des services, notamment, d'accès à l'Internet, seront livrés par le fournisseur de ce service choisi par le Client. Belgacom n'est pas responsable de la fourniture et de la gestion du mot de passe et du code d'accès. Le Client s'engage à conserver le caractère secret et confidentiel de son mot de passe et de son code d'accès

4.9 Le Client doit s'assurer que les conditions suivantes seront remplies : présence d'un point de connexion sur le LAN du Client, mise à disposition d'une adresse IP sur le LAN du Client, une prise électrique 220 V dans un rayon de moins d'un mètre par rapport au point d'installation du routeur, ainsi qu'un point de raccordement à la ligne téléphonique du Client, situé dans la même pièce, dans un rayon de moins de vingt mètres par rapport au point d'installation du routeur.

4.10 A la fin du contrat, le Client restitue à Belgacom l'Equipement appartenant à Belgacom dans son état originel et détruit toute copie des logiciels qui se trouverait ailleurs que dans l'Equipement restitué.
La restitution se fait à un représentant du service technique de Belgacom lors d'un rendez-vous chez le Client planifié à l'avance.
A défaut de pouvoir récupérer l'Equipement chez le Client, Belgacom mettra le Client par écrit en demeure et se réservera le droit de lui facturer la valeur résiduelle de l'Equipement.

4.11 Le Client est seul responsable du contenu de son site Web, des informations qu'il soumet aux newsgroups et, de manière générale, de la manière dont il utilise les services de Belgacom. Le Client préservera Belgacom de toute action en justice, de toute action ou allégation d'un tiers, que ce soit en conséquence de la violation de ses droits par le site du Client, de la nature des informations soumises par le Client aux newsgroups, ou, plus généralement, en raison du mode d'utilisation des services de Belgacom. Le Client préservera en outre Belgacom de toute action introduite en conséquence des mesures adoptées par cette dernière afin de remédier à la violation alléguée.

4.12 Le Client confirme disposer de toutes les autorisations nécessaires pour le contenu qu'il diffuse sur son site Web ou pour les informations qu'il soumet aux newsgroups, et ce à l'échelle mondiale et pour la durée de diffusion ou de soumission des informations. Il confirme également respecter les dispositions légales en vigueur.

4.13 Le Client est tenu d'effectuer un back up de tout son système et ses données avant l'installation et prendra toutes les dispositions nécessaires pour que son matériel logiciel soit compatible avec celui de Belgacom, et notamment en ce qui concerne ses systèmes anti-virus.

4.14 Le Client est tenu de prendre toutes les mesures en vue d'éviter les intrusions frauduleuses dans son système informatique, en installant notamment un firewall adéquat.

4.15 Le Client s'engage à lire régulièrement ses e-mails de son adresse e-mail Skynet.

Article 5 Prix et facturation

5.1 Le Prix comprend les frais d'activation du Service, la redevance mensuelle pour la fourniture du Service déterminée dans la liste des prix de Belgacom, ainsi qu'en fonction du type d'installation choisie par le Client, les frais d'installation. Les différentes offres d'installation de Belgacom sont décrites dans le manuel ou les documents mis à disposition du Client.

Toute nouvelle installation ou déménagement d'installation effectué par Belgacom sera facturé sur base des tarifs

d'installation en vigueur.

Des frais d'activation, indiqués dans la liste des prix, seront facturés au Client chaque fois que le Client déménage ou souscrit à un abonnement pour un autre service DSL.

En cas d'achat d'Accessoires auprès de Belgacom, le Client est redevable du prix de ces Accessoires. Ce prix ne couvre pas l'installation par Belgacom. Leur installation par Belgacom est soumise aux conditions relatives aux offres d'installation mentionnées ci-dessus.

5.2 Les sommes dues à Belgacom sont facturées par Belgacom au moyen de la facture téléphonique liée au numéro d'appel de la ligne utilisée pour la fourniture du Service. L'abonnement au Service est facturé d'avance à l'instar de la redevance téléphonique. Le volume supplémentaire est facturé a posteriori selon le tarif en vigueur. Le paiement ne peut s'effectuer que par virement au numéro de compte indiqué par Belgacom avec mention des références.

Si Belgacom met fin au contrat en raison du non-respect par le client de ses obligations, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le contrat prend fin restent dues. Si ces redevances ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au pro rata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, le client doit les payer intégralement.

Les factures sont payables dans un délai de 15 jours calendrier prenant cours le lendemain du jour de l'envoi de la facture.

En cas de non-paiement d'une facture dans les délais prescrits, Belgacom envoie un avis de rappel au client défaillant. Le rappel fixe un nouveau délai de paiement de dix jours calendrier à compter de sa date d'envoi, sans préjudice de l'application de l'article 16 des Conditions générales.

Deux rappels correspondant à deux retards de paiement consécutifs donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires.

L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le client en demeure. Des intérêts moratoires calculés au taux légal augmenté de 5%, avec un minimum de 12%, sont dus dès l'expiration de ce délai.

5.3 En cas de dépassement de la consommation de volume par rapport au volume inclus dans le prix du Service souscrit, le Client s'engage, sur invitation de Belgacom, à opter pour une nouvelle configuration de Service plus adaptée au volume consommé. Au cas où le Client ne changerait pas de configuration de Service, Belgacom facturera le volume de trafic supplémentaire sur base des tarifs en vigueur. Les modalités de changement de configuration sont indiquées dans le manuel ou les documents mis à disposition du Client.

Article 6 Responsabilité de Belgacom et garantie

6.1 La responsabilité de Belgacom est engagée si le Client décède ou subi un dommage corporel à la suite d'une faute ou d'une négligence de Belgacom. Dans un tel cas, les dispositions prévues aux articles 6.4 et 6.5 ne sont pas applicables.

6.2 Belgacom n'est pas responsable pour les dommages dus au non-respect par le Client de ses obligations.

6.3 Belgacom n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par son Réseau. Elle n'est pas non plus responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son Réseau. Belgacom ne garantit pas et n'est pas responsable des services offerts ou de l'information distribuée par l'intermédiaire de son réseau. Belgacom n'est pas responsable des transactions intervenant entre un tiers et le Client. Elle n'est, en aucun cas, partie au Contrat formé entre le tiers et le Client, sauf mentions contraires.

6.4 Sans préjudice des dispositions des paragraphes précédents, la responsabilité de Belgacom n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. Sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de clientèle, les pertes ou les détériorations de données et les pertes de Contrats.

6.5 Dans tous les cas où Belgacom serait éventuellement déclarée responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à 250.000 €

6.6 Pour ce qui a trait à l'Equipement et aux Accessoires vendus par Belgacom, sans préjudice des articles 1641 à 1648 du Code civil et de la loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité des produits défectueux, Belgacom accorde exclusivement à titre de garantie celle qui est accordée par le constructeur dans les limites précisées par celui-ci et, au maximum, pour une période d'un an à dater de l'achat.

6.7 Belgacom ne garantit la compatibilité avec son Service que des modems, et matériel y afférents, qui répondent aux normes en vigueur[1] et aux spécifications techniques d'interface de réseau telles que publiées et régulièrement remises à jour par Belgacom. En outre, Belgacom n'assure aucune responsabilité en ce qui concerne une éventuelle perte de données du Client, lors de l'installation.

6.8. Sous réserve de l'application de la garantie mentionnée dans l'article 6.6. ci-dessus, Belgacom n'assure aucune responsabilité pour le splitter DSL, que ce splitter ait été acheté chez Belgacom ou installé par Belgacom ou non.

6.9. Belgacom garantit la disponibilité du service. Le niveau de disponibilité dépend du SLA (Service Level Agreement) choisi. Pour une description détaillée des SLAs disponibles, veuillez consulter l'Annexe 2 – Service Level Agreement

Article 7 Responsabilité du Client

7.1 Le Client est tenu de veiller, en bon père de famille, à la bonne utilisation du Service. Le transfert de la propriété et des risques relatifs à l'Equipement et/ou aux Accessoires a lieu au moment de la livraison.

7.2 La communication par le Client des données confidentielles le concernant ou que celui-ci considère comme telles, par l'intermédiaire du Service, a lieu à ses risques et périls. Le Client prend toutes les mesures nécessaires en vue de protéger le caractère confidentiel et intègre de ses données. Dans le respect de la législation en vigueur et du présent Contrat, Belgacom n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur son système informatique. Le Client veille également à la protection de ses données et de ses logiciels contre les éventuels virus.

7.3 Le Client est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui ou une tierce personne utilisant le Service, à Belgacom ou à des tiers. Le Client s'engage à rembourser Belgacom de toute demande, réclamation, condamnation en dommages et intérêts dont Belgacom serait l'objet suite au comportement ou aux messages que le Client ou toute tierce personne utilisant le Service souscrit par le Client aurait diffusés sur Internet ou à une violation aux droits intellectuels de tiers par le Client ou toute tierce personne utilisant le Service souscrit par le Client.

7.4 Le client est seul responsable envers Belgacom de l'utilisation du Service, notamment pour ce qui découle de l'article 11..

Article 8 Maintenance

8.1 Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du Réseau l'exigent, Belgacom peut modifier unilatéralement les caractéristiques techniques du Service.

8.2 Belgacom se réserve le droit d'interrompre ou de limiter le Service à des fins de maintenance, pour effectuer des aménagements ou en cas d'utilisation ou de dysfonctionnement du Service créant une perturbation de ce Service ou d'autres services de Belgacom. Belgacom veillera à en réduire la durée au temps nécessaire à la réalisation des travaux. Belgacom ne sera redevable d'aucune indemnité ou dommage de quelque nature que ce soit pour de telles interruptions ou limitations.

8.3 Belgacom se réserve le droit d'accéder à distance au modem du Client en vue d'effectuer des opérations de maintenance, de configuration ou de monitoring. En cas de nécessité, le Client devra donner un accès à son modem au personnel de Belgacom. Le personnel de Belgacom devra justifier de sa qualité.

Article 9 Helpdesk

Belgacom met un helpdesk à disposition du Client. Le helpdesk de Belgacom est disponible pour régler les problèmes relatifs à la fourniture du Service. Belgacom mettra en œuvre les efforts raisonnablement nécessaires pour résoudre les problèmes du Client. Le Client a un seul point de contact pour sa connexion DSL et son accès Internet

Article 10 Equipement

10.1. Le Client autorise Belgacom à réaliser, dans les locaux utilisés par le Client, les travaux et aménagements utiles au bon fonctionnement du Service tels que l'installation, la modification, la réparation et/ou le contrôle des câbles, des lignes, des équipements de télécommunications, et leur configuration.

10.2. Le Client doit permettre aux employés de Belgacom, qui justifient de leur qualité, l'accès aisé, à toute heure convenable, aux lieux empruntés par les différentes composantes du Service.

10.3. Sauf si l'installation est effectuée par le Client lui-même (ou s'il s'agit d'une installation Telecom), un test de fonctionnalité du Service aura lieu au moment de l'installation. Si, à ce moment, le Client n'a pas fait de

[1] Au 1er septembre 1999, DSL/PSTN : ANSI T1.413 Issue 2 ; DSL/ISDN : ETSI TS 101 388 V1.0.0 (1998-6)

remarques sur le fonctionnement de l'Equipement, il reconnaît avoir reçu l'Equipement en bon état de fonctionnement sans vices apparents ou défauts.

10.4. Le Client ne peut apporter aucune modification à l'Equipement qui serait susceptible de perturber le Réseau.

10.5. L'article 103 § 1al. 1 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, relatif à la remise en état du bien après l'exécution des travaux d'installation n'est pas applicable.

10.6 En cas de restitution d'un Equipement défectueux ou présentant des dégradations et ayant été acheté dans un point de vente Belgacom, le Client pourra bénéficier d'un remplacement pour autant qu'il possède encore sa preuve d'achat et que l'Equipement soit encore sous garantie.

Lorsque l'DSL n'est pas disponible dans la région du Client, l'équipement restitué dans un délai maximum d'un mois à partir de la date de la facture, pourra faire l'objet d'un remboursement pour autant qu'il ne présente aucune dégradation.

10.7 Le Client reconnait que Belgacom sans avertissement supplémentaire peut se connecter à distance à l'Equipement compatible, de la redémarrer et gérer, quand ceci est nécessaire pour la qualité et le support des Services offerts par Belgacom via l'Equipement.

Le Client appliquera et respectera les directives communiquées par Belgacom relatives à l'Equipement afin de réaliser le bon fonctionnement et support.

Article 11 Code de conduite applicable au Client

11.1 Le Service, l'équipement et les logiciels sont uniquement délivrés pour l'utilisation convenue. Le Client ne peut pas, ni entièrement, ni partièlement, les mettre à disposition, revendre, louer ou essayer de les revendre ou louer à un tiers, contre n'importe quelle compensation.

11.2 Le Client s'engage à utiliser le Service que pour des raisons licites, conformément au Contrat, la nétiquette, l'AUP, et aux règles de bonnes conduites (" acceptable use policies ") en vigueur sur les réseaux auxquels il accédera par l'intermédiaire du Service.

11.2 Belgacom peut donner des instructions spécifiques au Client relatives à l'utilisation du réseau et le Service pour des raisons opérationel, de qualité, légales ou de sécurité. Le Client s'engage à respecter ces instruction scrupuleusement. Plus d'information sur ces instructions peut être retrouvé dans l'Acceptable Use Policy.

11.4 Belgacom invite le Client à lui signaler tout contenu illicite qui serait disponible à partir de son Réseau afin que Belgacom puisse prendre les mesures nécessaires et adaptées pour effacer cette information ou la rendre inaccessible.

Article 12 Vie privée et confidentialité

12.1. Belgacom enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses clients telles que des données d'identification, données sur l'usage que le client fait des produits et services Belgacom, données de trafic du client, données de facturation et de paiement, données techniques. Ces données peuvent être traitées pour les finalités suivantes:

- la livraison et facturation des services demandés par le client ;
- l'interconnexion avec les réseaux électroniques de communication d'autres opérateurs et leur facturation ;
- l'administration client ;
- gestion de litige;
- la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par le groupe Belgacom, par courrier, SMS ou E-mail;
- la confection et la distribution des annuaires ainsi que la fourniture du service de renseignements téléphoniques;
- la lutte contre la fraude et les infractions envers Belgacom, ses employés, ses clients ou ses fournisseurs;
- le contrôle de qualité des services;
- études de marché;
- la commercialisation des numéros de téléphone et adresses qui sont mentionnés dans les annuaires ;
- la réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture.

Les données clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus client chez Belgacom. D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois.

Les clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du groupe Belgacom peuvent le notifier au Service local.

Les clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au Service local.

Les fichiers de Belgacom sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent pour le compte du groupe Belgacom et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom. Dans tous les cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution de leur contrat avec Belgacom. Les données clients peuvent être communiquées aux autorités compétentes dans les cas prévus par la loi.

Le client a un droit d'accès et de rectification pour les données qui le concernent. Le client peut à cet effet adresser une demande datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au département juridique de Belgacom, 27 Boulevard du Roi Albert II à 1030 Bruxelles.

12.2 Belgacom ne prend pas connaissance des données qui ne lui sont pas destinées et des données que le client confierait (par exemple via e-mail, forums de discussion, sites web avec accès limité) à l'Internet via ses services ou des données qui résultent de l'utilisation directe de l'Internet par le client, sauf dans les cas suivants:

- Si la prise de connaissance des données est nécessaire pour la bonne exécution du service, pour le bon fonctionnement du réseau ;
- si Belgacom a des raisons de croire que cette information a trait à des activités illégales ou illicites ou si un tiers prétend que ces informations violent un de ses droits.

Afin de maintenir le bon fonctionnement du réseau et les services de Belgacom, Belgacom se réserve le droit de scanner d'une manière totalement automatique les e-mails sortants du client pour des virus. En faisant cela, Belgacom ne prendra pas connaissance du contenu des e-mails. Les e-mails sortants du client qui sont contaminés par des virus peuvent être refusés par le serveur e-mail de Belgacom.

12.3 Le client s'engage à préserver le caractère secret et confidentiel de son mot de passe et de son code d'accès et à ne pas communiquer ces derniers à un tiers. Chaque utilisation des éléments d'identification aura lieu sous la seule et entière responsabilité du client. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le client devra, soit procéder à une modification de son mot de passe à l'aide des outils fournis par Belgacom soit en informer Belgacom dans les plus brefs délais. Cette communication devra être confirmée par lettre recommandée. La responsabilité du client sera uniquement levée le jour ouvrable suivant le jour de réception de cette lettre recommandée par Belgacom .

12.4 Les conversations entre le client et le service à la clientèle de Belgacom peuvent être enregistrées ou écoutées par d'autres employés ou consultants de Belgacom qui ne participent pas aux conversations en question et ceci à des fins de formation et de supervision du personnel de Belgacom. Le client a la possibilité de le refuser appel par appel.

12.5 Belgacom souhaite attirer l'attention du Client sur le fait que la loi sur la commerce électronique impose à chaque ISP de communiquer les plaintes que ce dernier recevrait par rapport à ses clients aux instances juridiques.

Article 13 Force majeure

La responsabilité de Belgacom ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qui sont indépendants de sa volonté, imprévisibles et qu'elle ne pouvait pas éviter; comme entre autres, les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves, de lock-out ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages, toute rupture contractuelle par un fournisseur, toute rupture de stock auprès des fournisseurs de Belgacom.

Article 14 Cession du Contrat

14.1 Le contrat ne peut pas être cédé sans l'accord préalable écrite de Belgacom. La cession du Contrat n'est possible que lors d'une cession du numéro d'appel.

14.2 Le Client ne peut céder le Contrat qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire se mettent d'accord au sujet de la cession et en font part à Belgacom sous leur double signature.

14.3 Le Client qui s'est vu interdire par jugement, l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé ce raccordement, reconnaît à Belgacom le droit de procéder d'office à la cession du Contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.

14.4 En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé.

14.5 La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

Article 15 Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat prend effet le jour de l'acceptation de la demande par Belgacom. Le Contrat est conclu pour une durée initiale indiquée dans le Contrat mais avec un minimum d'un (1) an. A défaut de résiliation par le Client, au plus

tard un mois avant la fin de la durée initiale du Contrat, ce Contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée.

Article 16 Suspension et résiliation par Belgacom

16.1 Sans préjudice des autres dispositions du Contrat, si le Client ne remplit pas ou partiellement ses obligations nées du présent Contrat, Belgacom peut suspendre totalement le Service après envoi d'une lettre informative restée sans effet pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de sa date d'envoi.

16.2 En cas de manquement grave du client à ses obligations, notamment en cas d'atteinte manifeste à la loi ou aux droits de tiers, en cas de non respect par le client du code de conduite, en cas de mise en péril de l'intégrité de ses services et du bon fonctionnement du réseau, Belgacom peut bloquer immédiatement l'accès du client à son réseau et l'accès au contenu en question par les tiers. Le client est informé par e-mail et/ou courrier de ce blocage et mis en demeure de respecter ses obligations. L'adresse e-mail qui sera utilisée est l'adresse e-mail Skynet du Client.

Belgacom se réserve le droit de prendre de sa propre initiative toutes les mesures qui s'imposent si l'intégrité de ses services et le bon fonctionnement de son réseau sont mis en danger. Ces mesures peuvent consister d'une activation automatique d'une protection anti-spam en cas d'attaques spam qui mettent en danger le bon fonctionnement du réseau, la suspension de l'accès à ses services par le client ou la suspension de l'accès par les tiers au contenus diffusés par le client.

Au cas où Belgacom constate que le système du client n'est pas protégé contre open relay/open proxy ou si, à cause d'un système open relay/open proxy chez client le réseau et/ou les services de Belgacom sont endommagés, par exemple parce que le trafic e-mail normal est bloqué par une grande quantité d'e-mails ou parce que le système du client est utilisé par des hackers, Belgacom se réserve le droit de suspendre entièrement ou partiellement les services fournis au client sans information préalable. Le client est informé de la suspension par courrier ordinaire. Les services seront repris dès le moment où Belgacom reçoit du client la confirmation écrite que les mesures de protection nécessaires ont été prises.

Si, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à dater du lendemain de l'envoi de la mise en demeure, le client ne remplit pas ses obligations et ne s'est pas engagé à les respecter formellement pour le futur, Belgacom a le droit de résilier le présent contrat. La résiliation du contrat ne donne aucun droit à de quelconques dommages et intérêts pour le client.

16.3 Si Belgacom reçoit une plainte d'un tiers, quelle qu'en soit la forme, prétendant que le contenu inséré par le client ou que l'usage par le client des services de Belgacom porte atteinte à un de ses droits, Belgacom peut, au choix, sans droit à des dommages et intérêts pour le client, retirer le contenu inséré par le client et considéré par le tiers comme violant ses droits, ou suspendre provisoirement l'accès du client aux services de Belgacom , après mise en demeure par e-mail et/ou par courrier restée sans effet pendant cinq (5) jours ouvrables à dater du lendemain de l'envoi. En cas de réaction du client, Belgacom a le droit de communiquer au plaignant les documents justificatifs produits le cas échéant par le client. Si le plaignant estime les documents non satisfaisants, Belgacom a le droit, selon le cas, sans donner droit à des dommages et intérêts pour le client, de retirer du forum de discussion le contenu considéré par le tiers comme violant ses droits, ou de suspendre provisoirement l'accès du client aux services de Belgacom . Cette disposition est applicable, quel que soit le contenu visé par la plainte, y compris notamment les hyperliens et les documents insérés par le client dans ses communications au forum de discussion.

16.4 La mise à disposition des services hosting et forums de discussion peut être suspendue en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de Belgacom , ou pour des interventions de maintenance, ou encore en cas de panne. Les interruptions n'ouvrent aucun droit à indemnité. Belgacom s'efforce d'informer les clients, dans des délais raisonnables, des interruptions intervenues, ainsi que de limiter au minimum de temps la durée des interruptions.

16.5 La suspension du Service prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le Service est rétabli moyennant paiement par le Client des frais forfaitaires d'activation, indiqués dans la liste de prix.

16.6 Pendant toute la durée de la suspension du Service, le paiement du prix reste dû.

16.7 Sans préjudice des autres dispositions du Contrat, si le client mentionné ne s'est pas mis en règle dans les quinze jours calendrier suivant la suspension totale, Belgacom peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de quinze jours calendrier notifié par lettre recommandée à la poste.

16.8 Si, en application des conditions générales pour la téléphonie , le contrat pour la ligne PSTN a été suspendu ou résilié par Belgacom, le contrat pour le service DSL sera également suspendu ou résilié de plein droit.

16.9 Belgacom peut, de plein droit et sans mise en demeure, résilier le Contrat en cas de faillite ou de liquidation concernant le Client.

16.10 Belgacom peut mettre fin ou suspendre la fourniture du Service en cas d'ordre ou d'injonction d'une autorité administrative ou judiciaire. En aucun cas, le Client ne pourra réclamer le paiement d'indemnités.

Article 17 Résiliation par le Client

17.1 Le Client peut résilier le Contrat avant l'échéance de la première année, pour quelque raison que ce soit. Dans ce cas Belgacom a la faculté d'exiger de plein droit une indemnité de dédit pour rupture anticipée du Contrat. Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement à la totalité des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance normale du Contrat.

17.2 Après un an, le Client pourra à tout moment mettre fin au Contrat moyennant un préavis de minimum d'un mois ou, à défaut moyennant le paiement d'une indemnité équivalente, notifié soit par lettre recommandée à la poste , soit personnellement dans un point de vente de Belgacom..

17.3 Si le client souhaite résilier un contrat d'une durée de 3 ans ou plus, pour lequel il s'est vu octroyer une ristourne, Belgacom pourra exiger le remboursement de la ristourne.

Article 18 Notifications

Sauf s'il est expressément stipulé le contraire, toutes les notifications écrites peuvent être adressées par courrier port payé ou livré à Belgacom ou au Client à l'adresse mentionnée par celui-ci lors de la commande.

Article 19 Administration de la preuve

19.1 Belgacom et le Client conviennent que toute communication réalisée entre eux par e-mail sécurisé a la même valeur légale qu'une correspondance écrite ou signée.

19.2 Belgacom et le Client s'accordent pour dire que les informations relatives aux communications, aux Contrats et aux paiements stockées par Belgacom, sur un support durable et inaltérable, ont force probante jusqu'à preuve du contraire.

19.3 Belgacom n'est pas tenu par les conventions que le Client aurait conclu à l'aide du Service avec des fournisseurs de service qui instaureraient d'autres modes de preuve conventionnels.

Article 20 Généralités

20.1 Les conditions spécifiques, les conditions générales et les annexes constituent l'entièreté du Contrat conclu entre les Parties sur le sujet.

20.2 Tous les accords et conventions précédents, oraux ou écrits, sont considérés comme nuls et non avenus et remplacés entièrement par les termes du Contrat.

20.3 Une disposition du Contrat légalement nulle ou inapplicable n'enlève rien à la validité des autres dispositions.

20.4 La validité du Contrat souscrit par un mineur d'âge est conditionnée par l'accord écrit d'un de ses parents ou de son tuteur. Cette autorisation doit parvenir à Belgacom conjointement au présent Contrat.

Article 21 Procédure de conciliation et de règlement des litiges

Plainte introduite auprès de Belgacom

21.1 En cas de difficulté relative à l'exécution du contrat, le client est invité à s'adresser au service local de Belgacom.

21.2 Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée éventuelle du raccordement, doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite.

Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications

21.3 Le client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications, institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.
Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de Belgacom. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

21.4 L'adresse et le numéro de téléphone du Service de Médiation sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires téléphoniques et sont communiqués au client, sur demande, par Belgacom.
Le client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.

21.5 Seules les plaintes écrites sont admises. Le client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation afin d'être éclairé au mieux de ses intérêts.

21.6 Les plaintes ne sont recevables que si le client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Belgacom.

21.7 Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une réclamation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

Article 22 Droit applicable et juridiction compétente

22.1 Les dispositions du présent Contrat sont soumises au droit belge.

22.2 Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du présent Contrat, qui ne peut être résolue à l'amiable entre les Parties, est de la compétence exclusive des tribunaux ordinaires de Bruxelles.

Article 23 Modifications des conditions du contrat

23.1 Belgacom s'engage à informer, au moins 15 jours ouvrables à l'avance, le Client, par tout moyen approprié, des modifications des conditions du contrat ou des prix.

23.2 Le client qui, à l'occasion d'une modification des conditions générales, des conditions spécifiques ou des prix, n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son contrat sans que l'indemnité de dédit dont question à l'article 17 ne soit due, moyennant préavis minimum de 4 jours calendrier avant l'entrée en vigueur de la modification notifié soit par lettre recommandée à la poste, soit personnellement dans un point de vente de Belgacom. Dans ce dernier cas, un accusé de réception sera remis au client.

ANNEXE 1: EQUIPEMENT

BELGACOM BIZZ INTERNET PRO		BELGACOM BIZZ INTERNET PRO EXTENDED	
• *Manuel d'utilisation (sur papier ou sur disque / CD-ROM* • *Splitter ALCATEL* • *Câble Ethernet (UTP5) (RJ45 connector)*		• *Manuel d'utilisation (sur papier ou sur disque / CD-ROM* • *Splitter ALCATEL* • *Câble Ethernet (UTP5) (RJ45 connector)*	
PSTN	Thomson 608, Thomson 608 WL	**PSTN**	Thomson 608, Thomson 608 WL
ISDN	Thomson 608i, Thomosn 608i WL	**ISDN**	Thomson 608i, Thomosn 608i WL

ANNEXE 2: SLA

Le SLA choisi par le client est indiqué dans le bon de commande.
Si les paramètres garantis dans le SLA ne sont pas respectés, Belgacom est tenu de payer des p énalités au client.

1. TYPES DE SLA

1.1. SLA "STANDARD"

Qualité du Service

- Temps de réparation garanti : 8 heures;
- Disponibilité annuelle garantie du service : 99,7%

Termes et conditions

- Le client doit demander le SLA;
- Support du helpdesk 24x7;
- Fenêtre d'intervention par défaut 10x5;
- Une fenêtre d'intervention étendue est disponible comme option payante;
- Belgacom a l'obligation de tout mettre en oeuvre –sans garantie- pour fournir le service dans les 15 jours ouvrables ;
- La maintenance du terminal est réalisée par Belgacom.

Pénalités

- Temps de réparation :
  - >8h : 80€
- Disponibilité annuelle du service :
  - <99,7% : 1,5% de la redevance annuelle
  - <95% : 5% de la redevance annuelle

1.2. Généralités

Le SLA couvre le réseau d'accès (CPE-BAS), et la connectivité au réseau de Skynet (BAS-routeur Skynet). Aucun SLA n'est donné sur les applications (e-mail, hosting,…)

FENETRE D'INTERVENTION

- 10x5 = de 8h à 18h , du lundi au vendredi.
- 15x6 = de 7h à 22h, du lundi au samedi.
- 24x7 = 24h sur 24, 7 jours sur 7.

PENALITES
Si le niveau des paramètres définis dans le SLA n'est pas atteint, le client peut demander le paiement de pénalités à Belgacom.
Le paiement des pénalités mentionnées sera l'unique action mise à la disposition du client en cas de non-respect du niveau des paramètres garantis par le SLA.

- Pénalités liées au temps de réparation

Les pénalités liées au temps de réparation sont calculées suivant un montant fix par le client pour le service actif sur le site concerné pendant le mois durant lequel le SLA n'a pas été respecté.
Les pénalités liées au temps de réparation peuvent être cumulées mais ne peuvent dépasser 80€ par mois pour le site concerné.
Le client peut demander le paiement des pénalités liées au temps de réparation au plus tard 3 mois après la fin du mois concerné.

- Pénalités liées à la disponibilité annuelle du service

Les pénalités liées à la disponibilité annuelle du service sont calculées selon un pourcentage du montant annuel total dû par le client pour le service actif sur le site concerné.
Les pénalités liées à la disponibilité annuelle du service ne peuvent dépasser 5% du montant annuel total à payer par le client.
Le client peut demander le paiement des pénalités au plus tard 3 mois après la fin de l'année concernée.
Si l'équipement terminal connecté au service n'est pas géré par Belgacom, le service de disponibilité mensuelle pour ce site sera pris en compte par Belgacom de la même manière qu'en cas de gestion de l'équipement terminal par Belgacom. Cependant, les obligations et les pénalités imposées par le SLA concernant ce paramètre ne sont pas d'application.